Ankenævnets Journal nr.: 2025-0417 – Værdibevis

Sagsfremstilling

Klager havde via en udbyder af værdibeviser købt et værdibevis som gav adgang til én overnatning på et af en række slotshoteller, som drives af indklagede.

Værdibeviset gav adgang til følgende:

- Vælg mellem ophold på [navnene på de omfattede slotshoteller]
- 1 overnatning i himmelsengsværelse på et af [navnene på de omfattede slotshoteller]
- 5-retters slotsmiddag
- Morgenmadsbuffet med alt, hvad hjertet begærer
- Fri Wi-Fi og gratis parkering

Prisen for dette værdibevis var 1.796 kr. samt et ekspeditionsgebyr på 31,43 kr. i alt 1.827,43 kr.

Værdibeviset/opholdet var købt som en gave til klagers kæreste som en gave.

Klager bookede herefter ved brug af værdibevist et ophold på et af de omfattede slotshoteller fra lørdag den 5. juli 2025 til søndag den 6. juli 2025.

Ud over prisen for værdibeviset betalte klager et tillægsgebyr på i alt 900 kr., hvoraf 500 (250 kr. pr. person) var for valg af lige præcis det pågældende hotel, mens de 400 kr. var tillæg for overnatning fra lørdag til søndag (200 kr. pr. person).

Klager og dennes kæreste gennemførte herefter opholdet.

Efter opholdet var der en række forhold ved opholdet, som klager var utilfreds med. I punktform drejer det sig om følgende.

1. Der var ikke nogen til at modtage klager og dennes kæreste, da de ankom ved 15-tiden, og klager fik først deres nøglekort efter nogen tids venten.

2. Da klager kom op på værelset kunne døren ikke åbnes og klager gik ned i receptionen for at få fat på noget personale, som kunne hjælpe. Dette tog også nogen tid, og den pågældende medarbejder kunne heller ikke åbne døren. Klager fik, derfor et andet værelse (værelse 34), som den pågældende ansatte oplyste var ”Dronningesuiten”, hvorfor der ifølge den pågældende ansatte var tale om en opgradering. Dette undrede klager sig over, da der på naboværelse (vær. 33) stod ”Dronningesuiten”. Værelset som klager fik var i øvrigt meget lille.

3. Klager kunne ikke se menuen på indklagedes hjemmeside, men fik ved ankomst i receptionen oplyst af personalet, at der ville blive serveret helleflynder til foret, kronvildt til hovedret og panna cotta til dessert. Klager gjorde opmærksom på, at klagers menu, jf. værdibeviset, skulle bestå af 5 retter, hvorefter der blev tilføjet risotto og en osteanretning til klagers menu. Klager fik oplyst, at der på slottet samme aften var et selskab, og at maden derfor ville være ekstra god.

4. Klager var utilfreds med maden

Klager har oplyst, at klager først fik serveret noget foccacia-brød, som var iskoldt og vådt. Klager fik herudover serveret en vin som blev præsenteret som chilensk chardonnay, men som efter klagers opfattelse snarere var en pinot blanc. Helleflynderen, som blev serveret til forret var ifølge klager sej og iskold og lugtede af gammel fisk og var ifølge klager uspiselig.

Der blev ikke – som lovet – serveret kronvildt, men i stedet unghane i rødvinssauce. Efter klagers opfattelse havde unghanen stået længe i en ovn eller lign. for at holde varmen, inden den blev serveret. Saucen var ifølge klager ikke en rødvinssauce, men en opbagt brun sauce, som i øvrigt blev serveret i en 500 ml-skål, hvilket man ifølge klager normalt ikke vil servere en sauce i.

Til dessert fik klager en marengs og ikke den lovede panna cotta. Ifølge klager sendte flere andre gæster denne ret retur til køkkenet. På marengsen var en, ifølge klager, tynd streg af noget som skulle være mascarpone, men mest lignede flødeskum.

5. Middagen blev ifølge klager afviklet sådan, at tallerkenen blev fjernet, mens klager forsat havde den sidste bid i munden og indenfor 2-3 min. efter stod den næste ret på bordet.

Ifølge klager gjorde klager under middagen opmærksom på manglerne ved maden og ved måden det blev serveret på og tjeneren tilbød derfor ifølge klager, at sætte det glas hvidvin og den flaske rødvin, som klager havde bestilt på husets regning.

6. Selvom klager var blevet lovet at vinen blev på husets regning var den på regningen, da klager næste dag tjekkede ud, og klager har betalt for vinen.

Klager har anført, at klager sammenfattende slet ikke fik den oplevelse, som han havde betalt for og forventet. I stedet var opholdet skuffende, særligt set i lyset af at opholdet var en gave fra klager til dennes kærestes runde fødselsdag.

Klager betalte sammenfattende følgende for opholdet:

1827,43 kr. (værdibeviset)
900 kr.til indklagede for valg af det specifikke pågældende slot samt lørdagsovernatning
545 kr.for vin

I alt 3272,43 kr.

Klager kontaktede efter opholdet klager og var bl.a. i telefonisk kontakt med indklagedes reception, som efter det af klager oplyste, at man (fra indklagedes side) godt vidste, at den var ”gal i køkkenet”, da en medarbejder havde taget noget forkert op af fryseren.

Klager rettede også efter opholdet skriftlig henvendelse med sine klagepunkter til indklagede, men blev her afvist, idet indklagede oplyste at (citat):

> ”Vores personale er til stede for at hjælpe gæsterne og servere mad og drikke. Vi har ikke indtryk af, at dette ikke skete, og det er ikke muligt at yde service efter afrejsen. Det virker som om, at I havde et begivenhedsrigt ophold”

Yderligere anførte indklagede, at det er gæstens opgave at henvende sig til personalet (med klager) under opholdet.

Herefter indgav klager klage til Ankenævnet.

Klagers krav:

Klager ønsker helt eller delvis afslag.

Klagers bemærkninger:

Se sagsfremstillingen overfor.

For så vidt angår indklagedes bemærkninger i svaret af den 4. august 2025 til Ankenævnet, og den heri fuldstændige afvisning af klagers indsigelser, har klager anført, at klager netop henvendte sig i restauranten og desuden henvendte sig til indklagede næste dag, hvor klager bad om at få en skriftlig kvittering på, at klager havde indgivet en klage, hvilket klager ikke kunne få. I stedet blev klager henvist til, at klager bare kunne skrive til indklagede på e-mail.

At indklagede havde taget det forkerte kød op af fryseren, og at der var sygdom i køkkenet, er noget de ansatte oplyste til klager.

At fisken f.eks. var varmet igennem ved 190 grader i 7 minutter, som indklagede har oplyst i sine bemærkninger til Ankenævnet, virker efter klagers opfattelse, helt utroligt, idet klager sad med iskold fisk, som var hård i midten og lugtende. Ifølge klager anerkendte tjeneren også dette, da hun hentede den uspiste mad.

Indklagedes krav:

Indklagede finder ikke, at klager har krav på helt eller delvis afslag.

Indklagedes bemærkninger:

Indklagede har i svar af 4. august 2025 adresseret de enkelte klagepunkter, som af indklagede alle afvises.

For så vidt angår klagen over maden kommenterer indklagede dog ikke det af klager anførte om, at menuen varierede fra det, som klager var blevet mundtligt oplyst om, og indklagede anfører, at klager på dagen burde have rettet henvendelse til personalet om de anførte mangler ved maden, hvilket ifølge indklagede ikke skete.

Indklagede afviser også, at klager blev lovet at den vin, som klager drak, ville sat på husets regning.

Nævnets bemærkninger:

Ankenævnet afviser at behandle klagen.

Det følger af § 5, stk. 3, nr. 4, i Ankenævnets vedtægter, at nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Da nævnet træffer afgørelse på skriftligt grundlag, vil dette bl.a. være tilfældet, hvis der i den konkrete sag er en sådan tvivl om faktum i sagen, at afgivelse af parts- eller vidneforklaringer under strafansvar vil være påkrævet for at kunne fastlægge faktum.

I sagen har klager gjort rede for en række reklamationer, som, over for indklagedes bestridelse af alle forhold, ikke kan anses som tilstrækkeligt dokumenteret.

Nævnet finder på denne baggrund, at sagen ikke vil kunne afgøres uden afgivelse af parts- og vidneforklaringer afgivet under strafansvar.

Journal nr.: 2025-0417